



# **КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ ПРОДУКТИВНОГО И БЕЗКОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Синюшкина Т.А., старший преподаватель

# КОМПЕТЕНТНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ



Залог профессиональной успешности в профессии типа «человек-человек»

# КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ



система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия

# ОБЩЕНИЕ

- это особая самостоятельная форма активности субъекта, которая проявляется в формировании отношений между людьми, в обмене представлениями, образами, идеями в самом процессе общения
- это процесс взаимодействия людей как специальными средствами (речь, мимика и т.д.), так и любыми проявлениями активности

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ПЕДАГОГ (УЧИТЕЛЬ, ВОСПИТАТЕЛЬ)

## КОМПЕТЕНЦИИ:

- создавать позитивный психологический климат в группе и условия для доброжелательного отношения между детьми;
- устанавливать педагогически целесообразные взаимоотношения с учащимися, родителями (законными представителями) учащихся;
- владеть техниками и приемами общения (слушания, убеждения) с учетом возрастных и индивидуальных особенностей собеседников

# БЕЗКОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



Можно ли создать условия для взаимодействия только безконфликтного?



# ВЫРАЗИТЕ СВОЕ СОГЛАСИЕ ИЛИ НЕСОГЛАСИЕ С ВЫСКАЗЫВАНИЯМИ

- Самый хороший способ испортить отношения — это начать выяснять их.
- Глубокие трещины в отношениях появляются из-за мелкой грызни.
- Две собаки грызутся, третья – не приставай.
- Вот когда подобреем друг к другу, тогда и заживём по-человечески

# 3 СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

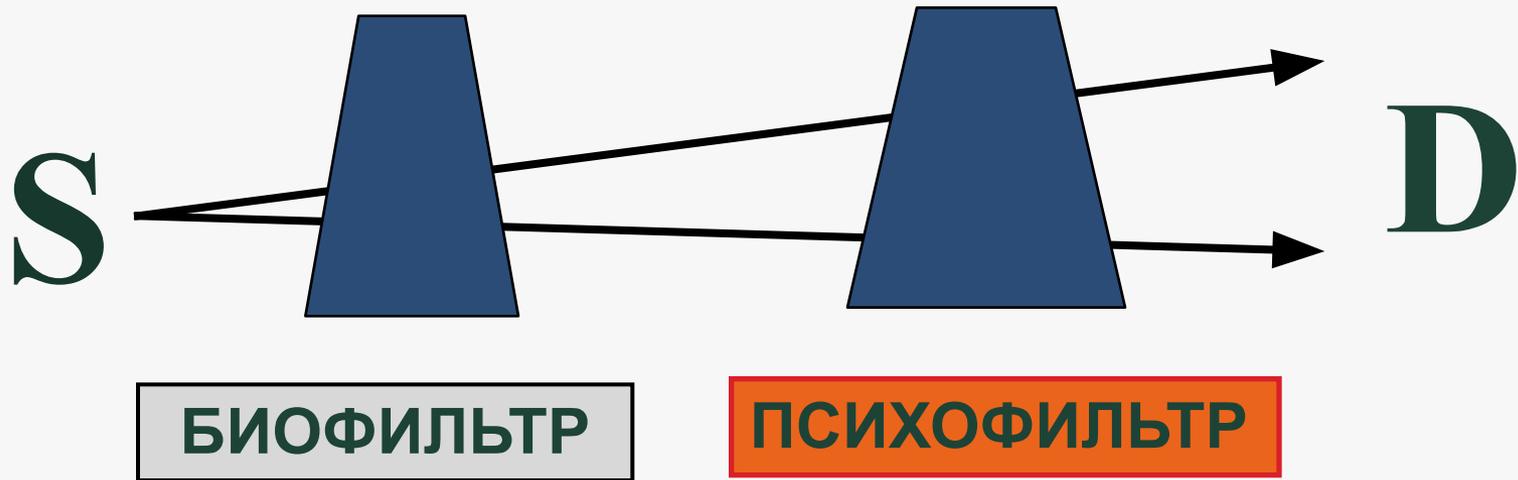
- ▣ **Коммуникативная.** Общение как обмен информацией
- ▣ **Интерактивная.** Общение как взаимодействие
- ▣ **Перцептивная.** Общение как восприятие и познание



# МОДАЛЬНОСТИ ВОСПРИЯТИЯ



# ВОСПРИЯТИЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ



# ВОСПРИЯТИЕ СОБЕСЕДНИКА (ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ)

**Внешние признаки:**

**внешний облик** (физические качества + оформление внешности);

**поведение** (совершаемые действия + экспрессивные реакции)



**суждение** о психологических свойствах



**отношение к партнеру**



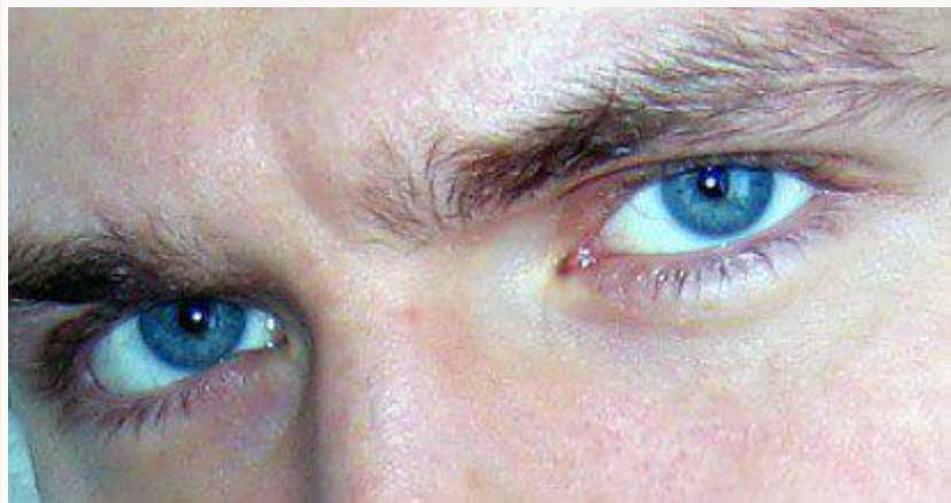
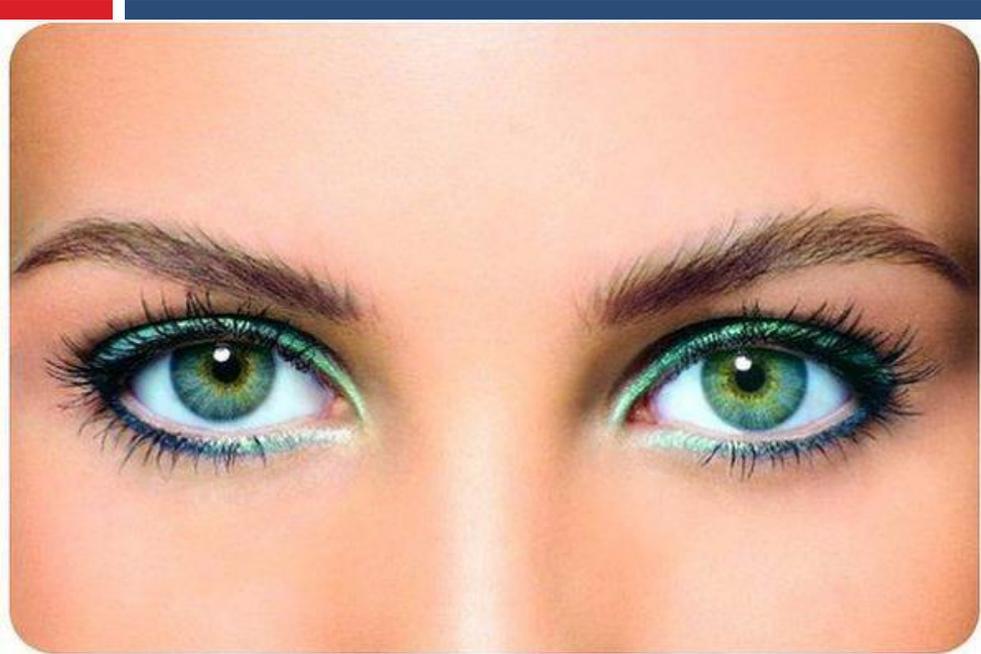
# ВОСПРИЯТИЕ СОБЕСЕДНИКА: ПЕРЦЕПЦИЯ



ПРИЧЕСКА способна изменять внешность человека до неузнаваемости.

Экстравагантная мода часто начинается с прически

# ГЛАЗА – ЗЕРКАЛО ДУШИ



# ОТ УЛЫБКИ ХМУРЫЙ ДЕНЬ СВЕТЛЕЙ



# ФАКТОРЫ, ОБУСЛАВЛИВАЮЩИЕ ИСКАЖЕНИЕ ВОСПРИЯТИЯ ПАРТНЕРА

- Привлекательность собеседника
- Его превосходство по параметрам значимым для нас
- Его

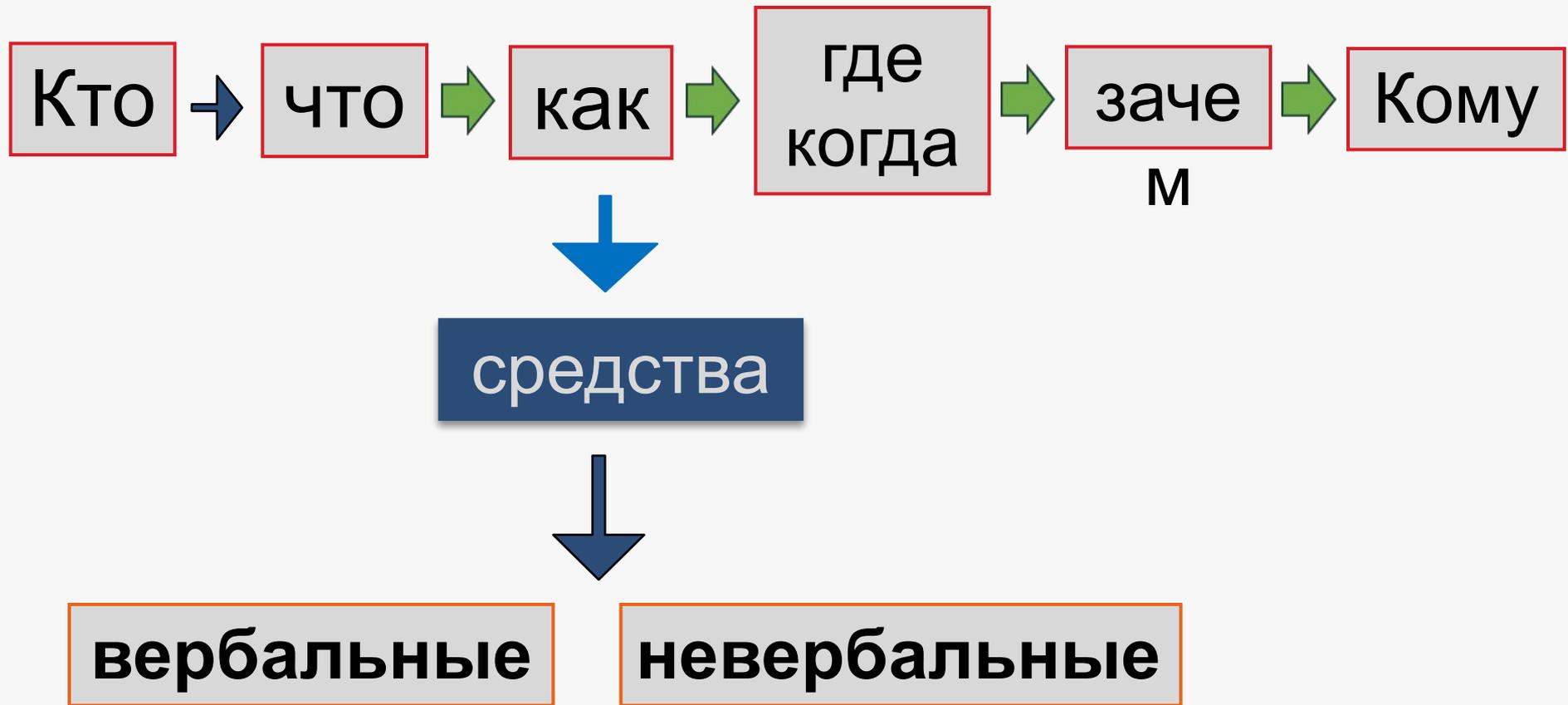


# ПРИЧИНЫ ИСКАЖЕНИЙ В ВОСПРИЯТИИ СОБЕСЕДНИКА

- Эффект первичности
- Эффект новизны
- Эффект ореола
- Эффект проекции
- Эффект стереотипизации  
(антропологические и национальные стереотипы)



# КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ



# ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



Речь в её разных формах

# Невербальные средства общения



**Пантомимика** (телодвижения)

**Мимика, жесты**

**Пространственные средства:**  
расстояние, приближение, удаление,  
поворот «к» и «от»)

**Лингвистические и  
паралингвистические  
(экстралингвистические)**

**средства:** темп речи, громкость,  
переходы громкости и темпа,  
изменение высоты и окраса голоса,  
паузы, покашливания и др.

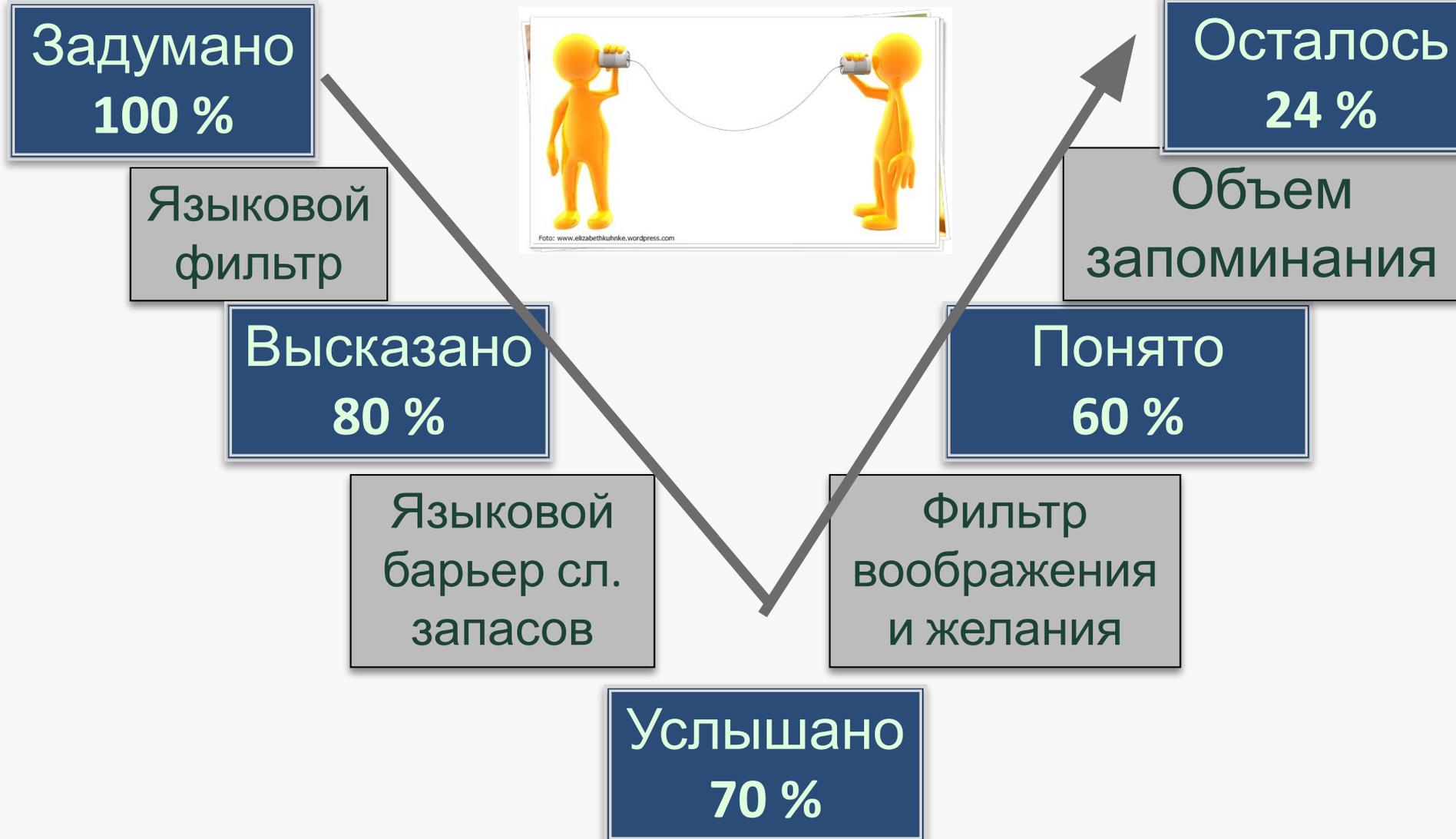
# Коммуникация

Невербальная  
коммуникация



Вербальная  
коммуникация

# Закон «расщепления информации»



# ПСИХОТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

## ПСИХОТЕХНИКА СЛУШАНИЯ

**Нерефлексивное слушание –  
умение внимательно молчать,**

демонстрируя  
понимание и  
поддержку



# ПСИХОТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

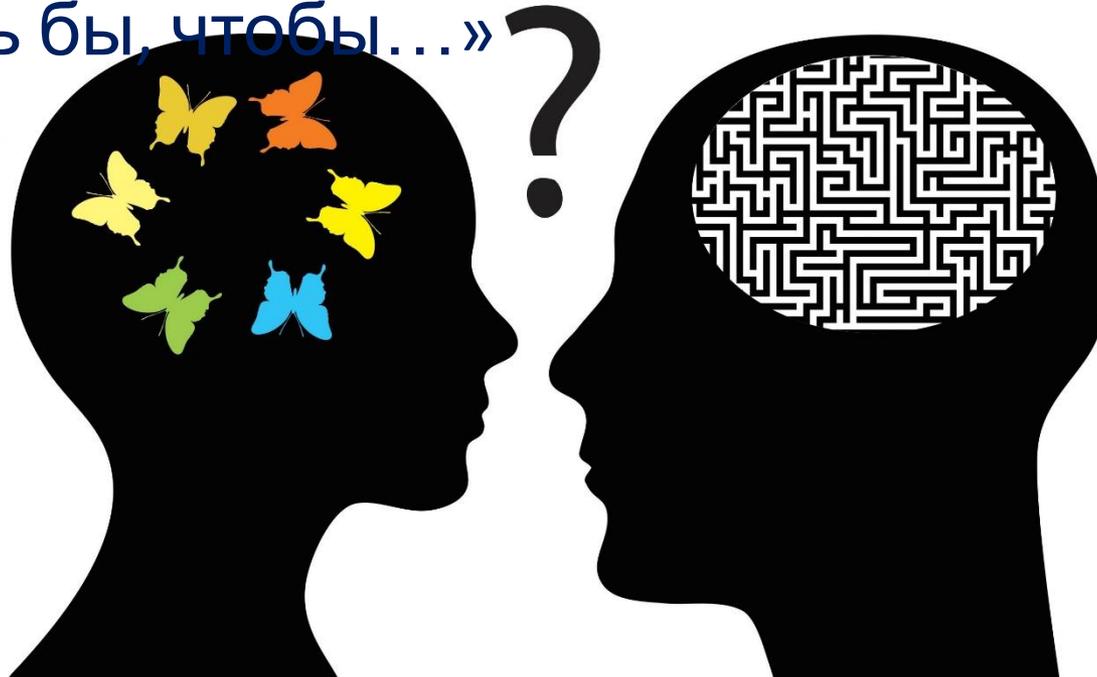
## ПСИХОТЕХНИКА СЛУШАНИЯ

**Рефлексивное слушание –  
активное слушание: выяснение,  
перефразирование, отражение  
чувств**



# «ТЫ-СООБЩЕНИЯ» СХЕМА «Я-УТВЕРЖДЕНИЯ»

1. СОБЫТИЕ – «Когда... (описание нежелательной ситуации)»
2. НАША РЕАКЦИЯ – «Я чувствую...»
3. ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ МЕТОД – «Мне хотелось бы, чтобы...»



# КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ

1. АКТИВНОГО СЛУШАНИЕ
2. ПАССИВНОГО СЛУШАНИЯ
3. «ОТРАЖЕНИЯ»
4. ЗАДАВАНИЕ ВОПРОСОВ: ОТКРЫТЫЕ, ЗАКРЫТЫЕ, АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ
5. ВЫДЕРЖИВАНИЕ ПАУЗЫ
6. ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЯ
7. РЕЗЮМИРОВАНИЕ
8. ОБСУЖДЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ, ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ
9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЕ И БЕЗОЦЕНОЧНОЕ СПРАШИВАНИЕ

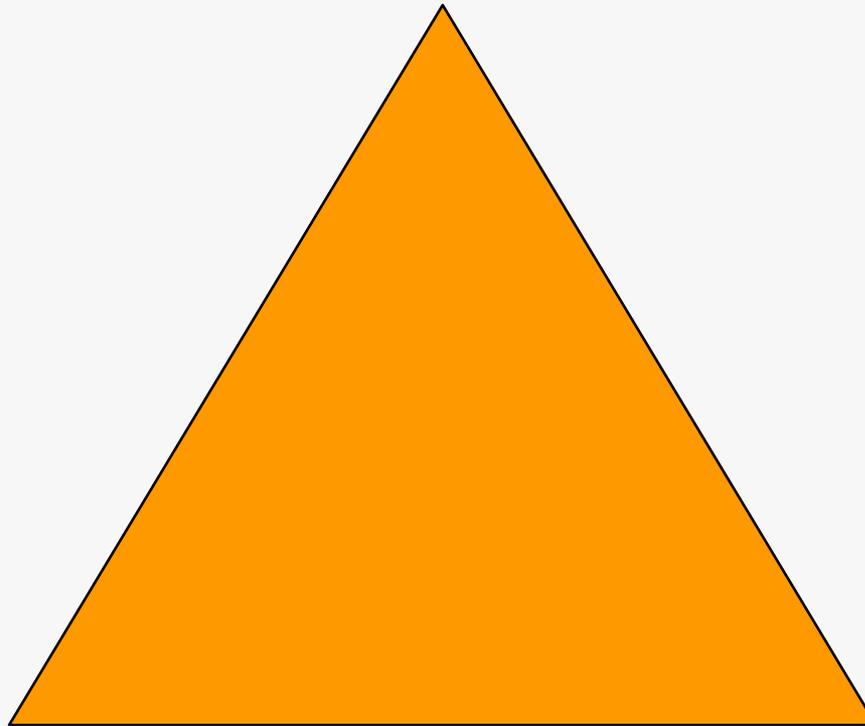
# ПСИХОТЕХНИКА

## «СОЗДАЕМ СЕБЕ НАСТРОЕНИЕ»

- ❑ пребывание в обществе счастливых людей;
- ❑ умение заинтересовать собеседника своими рассказами;
- ❑ пребывание в кругу друзей;
- ❑ наблюдение за людьми;
- ❑ откровенная и открытая беседа;
- ❑ выражение своей любви;
- ❑ пребывание в обществе любимого человека;
- ❑ высказывание комплиментов или похвал в чей-то адрес;
- ❑ ощущение себя "душою общества" в компаниях, на вечеринках и т.д.

# Равновесие характерно для позиции Я-Взрослый

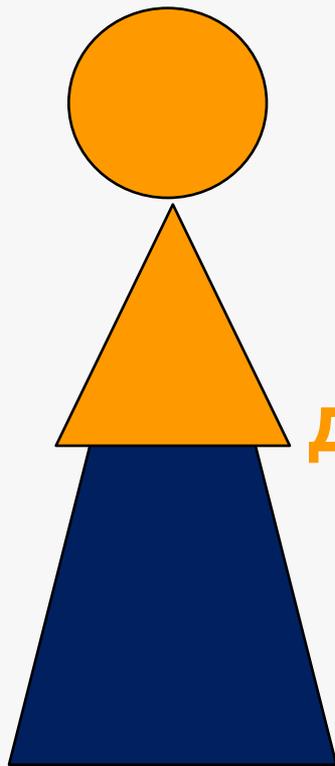
**Равновесие**



**Агрессия**

**Равнодушие**

# «МЫШЕЧНАЯ БРОНЯ» / «МЫШЕЧНЫЙ ПАНЦИРЬ»: РЕЗУЛЬТАТ НЕРВНО-ПСИХИЧЕСКОГО НАПРЯЖЕНИЯ



глазной  
оральный  
шейный  
грудной  
диафрагмальный  
брюшной  
тазовый

# Психологические приемы саморегуляции

- Дыхательная гимнастика
- Аутотренинг
- Мышечная релаксация
- Выражение эмоций (в устной форме, через творчество, через движение)



# РОСКОШЬ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ

